

Matrix-Zertifizierung – Erfahrungsbericht eines Einzelkämpfers



Für die Teilnahme am Bundesförderprogramm für Unternehmensberatungen ist seit Mitte 2012 ein Qualitätssicherungsnachweis zu erbringen.

Mir war schnell klar, dass es nicht sinnvoll ist, einen Qualitätsnachweis „nur“ für dieses Programm zu erarbeiten. Die vom KMU-Beraterverband angebotene Matrix-Zertifizierung (=Gruppen-Zertifizierung) nach DIN EN ISO 9001 ff kam mir daher sehr gelegen. Zwei Chancen sah ich für mich: die eigenen Prozesse zu überprüfen und mich von den vielfältigen Wettbewerbern im Beratermarkt positiv abzuheben.

Im Mai 2012 fand der Zertifizierungs-Workshop statt. Meine Erwartung war, dass jeder Teilnehmer ein ausformuliertes, aufwändiges Handbuch erstellt, in dem die Anforderungen der Norm individualisiert werden. Umso überraschter war ich, dass die Prozesse eines Beraters normgerecht in einer Excel-Version dargestellt wurden, in die individuelle Abläufe eingearbeitet werden. Aus meiner Sicht ein äußerst schlankes und praktikables Verfahren. Meine vorhandenen Arbeitsmittel, Checklisten und Formulare kann ich in das Excel-Werk-

zeug einbinden und wo nötig aus dem Standard-Angebot verbessern oder ergänzen. Dafür war bis Anfang Juli Zeit.

In einer Matrix-Zertifizierung wird die Quadratwurzel aus der Anzahl der Teilnehmer konkret geprüft. In diesem Falle sieben Berater. Ich hoffte sehr, dass ich für dieses individuelle Audit nicht ausgewählt werden würde und hatte prompt „das große Los gezogen“. Ich war dabei. Das Audit in meinem Büro dauerte ca. sechs Stunden. Der Auditor führte mit mir ein sehr konstruktiv-kritisches Gespräch und gab mir wertvolle Hinweise zur Zertifizierung und darüber hinaus. Im Nachhinein war ich dankbar für diese kostenlose Beratung.

Im Oktober 2012 erhielten alle Teilnehmer die Zertifizierungsurkunde. Für mich der Anlass, eine Mailing-Aktion an alle Multiplikatoren und Kunden durchzuführen.

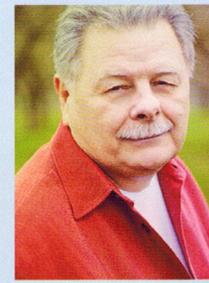
Mein Fazit: ISO 9001 stülpt Unternehmen keine starren Regelungen über, sondern gibt einen Rahmen vor, in dem Unternehmer selbst ihre Maßstäbe definieren und weiter entwickeln.

Harald Schjya



Ein Teil der matrix-zertifizierten Verbandsmitglieder auf der Herbstfachtagung 2012

Zertifizierung als Markteintritts-Chance



Der Gedanke an eine Zertifizierung beschäftigt mich schon lange. Aber die Kosten und der tägliche Arbeitsanfall sorgten für einen „Schiebe-Effekt“. Also baute ich mein eigenes Organisationssystem

auf. Die Anforderungen seitens der Programme zur Beratungsförderung gaben 2012 den entscheidenden Schub zur Teilnahme an der Gruppen-/Matrix-Zertifizierung. Die Vorbereitung selbst und die zur Verfügung gestellten Unterlagen waren vorbildlich. Die Prozesse als solche waren vorgegeben, aber die Abläufe meiner Büroorganisation konnte ich mit einigen Änderungen und Ergänzungen übernehmen. Schwachpunkte entdeckte ich u. a. in folgenden Bereichen: Bewertungen meiner Tätigkeit durch den Kunden, Verwendung von Checklisten, Zuteilung und Abgrenzung von Verantwortlichkeiten meiner Mitarbeiter und Beschreibungen der genauen Abläufe, damit jeder die Zusammenhänge besser nachvollziehen und verstehen kann.

Durch die erfolgreich durchgeführte Zertifizierung konnte ich bei der Agentur für Arbeit ein Angebot über Schulungsmaßnahmen abgeben und erhielt auch den Zuschlag. Ohne Zertifizierung wäre das nicht möglich gewesen. Ein weiterer deutlicher Vorteil zeigte sich bei der Einarbeitung einer neuen Mitarbeiterin: Die Einarbeitung erfolgte wesentlich zügiger und präziser, ich konnte schneller Verantwortung übertragen.

Die Vorteile der Zertifizierung auf Dauer zu nutzen heißt, ständig nach diesen Spielregeln zu arbeiten und notwendige Veränderungen kontinuierlich in die Abläufe einfließen zu lassen. Auf der Grundlage der Matrix freue ich mich auf die weitere Zusammenarbeit mit den Kollegen zur stetigen Verbesserung unserer Arbeit im KMU-Beraterverband und für meine Kunden.

Ernst Mennesclou

Qualitätsmanagement in Beratungsgesellschaft als Daueraufgabe



Der Aufbau eines QM-Systems war in unserem Unternehmen lange umstritten. Wir konnten uns den Nutzen nicht so richtig vorstellen. Dennoch haben wir uns im Sommer 2012 aufgrund guter Erfahrungen von Beratungskollegen dafür entschieden.

Der Einführungs-Prozess war sehr umfangreich und zeitintensiv. Jedoch: Der Aufwand hat sich gelohnt! In der täglichen Arbeit ziehen wir bereits nach kurzer Zeit großen Nutzen. Mittler-

weile ist das QM-System in unserem Unternehmen zur Grundlage unserer täglichen Arbeit geworden.

Vor allem die Vertretungsphasen werden durch das QM-Handbuch sehr erleichtert, da alles dokumentiert ist. Somit wird die Gefahr, dass bei einem Vorgang etwas vergessen wird, minimiert. Die Folge daraus ist ein wesentlich entspannteres Arbeiten unter den Mitarbeitern. Das gleiche gilt für den Kontakt zu unseren Kunden. Seit der Einführung des QM-Systems arbeiten wir zudem strukturierter an der Weiterentwicklung unserer Arbeitsabläufe und integrieren laufend weitere Prozesse in das QM-System. Qualitätsmanagement begreifen

wir als Daueraufgabe und legen Wert auf den Austausch der Mitarbeiter/innen untereinander.

Wie geht es weiter? Wichtig ist für uns der weitere Erfahrungsaustausch mit den anderen zertifizierten Beratern. Daher freuen wir uns auf die Vertiefungsworkshops, um weitere Fachinformationen, Anwendungstipps und Unterstützung zur Weiterentwicklung unseres QM-Systems zu erhalten. Kaum zu glauben, aber wir können uns heute nicht mehr vorstellen, wie das Arbeiten ohne QM-System funktioniert hat.

Edmund Cramer